

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PENURUNAN CHANNEL DIZI, HORIZON SPORTS, MOTORRACING

Latar Belakang

Pada hari Sabtu, 30 September 2023 pukul 23:59 WIB, Channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing akan berhenti ditayangkan di layanan Transvision karena telah berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak *content provider*.

FAQ Penurunan Channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing telah berhenti siaran?	Ya betul Bapak/Ibu, channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing berhenti ditayangkan pada layanan Transvision efektif per tanggal 30 September 2023 Pukul 23:59 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya
2	Mengapa channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing berhenti siaran?	Channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing berhenti ditayangkan pada layanan Transvision disebabkan berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak <i>content provider</i> atau penyedia channel tersebut
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Sebagai upaya Kami untuk tetap memberikan tayangan terbaik dan menghibur para pelanggan, Kami telah menyediakan channel pengganti yang tidak kalah menarik, yaitu: Dizi : Toon Goggles Horizon Sports : Boonie Cubs TV Motorracing : Smurf TV
4	Apakah channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Penayangan channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing merupakan kebijakan dari masing-masing Penyelenggara Televisi Berlangganan, dan saat ini channel tersebut berhenti ditayangkan pada layanan Transvision. Untuk penghentian yang dilakukan oleh Penyelenggara Televisi Berlangganan lain, Kami tidak mengetahui
5	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sampai sekarang!	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait informasi perubahan channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing sudah Kami informasikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah Note: (Jika pelanggan tanya kapan diinformasikannya bisa jawab sesuai jadwal berikut: Running Text :15 September 2023 Pukul 10.00 WIB dan 20.00 WIB)

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunnya channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing ini?	Penurunan channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing akan berlaku bagi seluruh layanan (paket) Transvision baik pelanggan dengan paket DTH, Xstream, dan CubMu
7	Jumlah channel Saya berkurang banyak dong?	Tidak, jumlah channel dalam paket layanan Transvision Bapak/Ibu tidak berkurang karena untuk channel yang berhenti tayang tersebut sudah Kami lakukan pergantian dengan channel baru yang tidak kalah menarik
8	Saya masih memiliki masa berlaku pembayaran dimuka untuk minipack tersebut, apa masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf untuk tayangan tetap akan berhenti ditayangkan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga nantinya channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing akan hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu
9	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing kenapa kerjasamanya diakhiri?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk penurunan channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing sudah berdasarkan keputusan dan kesepakatan Transvision dengan masing-masing <i>content provider</i> untuk mengakhiri kerjasama
10	Apakah tagihan Saya kedepannya akan tetap sama, karena sebelumnya ada permintaan penambahan minipack baik bulanan atau PM?	Untuk tagihan Bapak/Ibu tetap sama dan tidak ada perubahan dari sebelumnya
11	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel Dizi, Horizon Sports, dan Motorracing ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tetap sama dan tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di Layanan Transvision sudah bersifat final
12	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final sesuai dengan kesepakatan yang disepakati di awal pembelian. Sehingga pembayaran tetap harus dilakukan sepenuhnya.
13	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf, sebagaimana Syarat dan Ketentuan berlangganan layanan Transvision bahwa semua pembelian dan pembayaran bersifat final sesuai kesepakatan yang telah disepakati di awal pembelian sehingga tidak dapat dilakukan refund atau pembatalan.
14	Saya meminta kompensasi harga karena channel yang seharusnya Saya saksikan tidak ada!	Mohon maaf untuk perubahan channel ini Kami tidak dapat memberikan kompensasi atas biaya berlangganan. Sesuai dalam syarat dan ketentuan berlangganan, Transvision dapat sewaktu-waktu melakukan perubahan atas channel dan paket berlangganan.

No	Pertanyaan	Jawaban
15	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan yang Bapak/Ibu alami tersebut akan Kami bantu eskalasi terlebih dahulu. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menunggu. Secepatnya, akan Kami informasikan kembali untuk solusinya.
16	Sebelumnya Saya bisa menyaksikan Channel Outdoor America dan Pro Wrestling TV, kenapa sekarang channel tersebut hilang?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, sebelumnya Channel Outdoor America dan Pro Wrestling TV hanya merupakan channel pengganti sementara dari Channel Horizon Sport dan Motorracing TV. Bapak/Ibu tidak perlu khawatir karena untuk Channel Boonie Cubs TV dan Smurf TV saat ini sudah menjadi channel pengganti tetap di layanan Transvision
17	Apakah nantinya Channel Boonie Cubs TV dan Smurf TV akan hilang juga?	Saat ini Channel Boonie Cubs TV dan Smurf TV sudah menjadi channel pengganti tetap di layanan Transvision. Apabila sewaktu-waktu ada perubahan kembali, kami akan menginformasikan lebih lanjut

Demikian yang dapat disampaikan. Mohon sekiranya hal tersebut dapat segera dikomunikasikan kepada seluruh divisi terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami ucapkan terima kasih.